



<< Service Description

Cisco Spares Onsite Service >>

Description de service

Service de pièces de rechange sur site de Cisco

La présente Description de service fait partie de l'Accord de services (tel que défini dans le [Guide des services](#)) et décrit les divers Services que Cisco Vous fournit. Les termes commençant par une majuscule, sauf s'ils sont définis dans le présent document, ont la signification qui leur est donnée dans le Guide des Services.

1. Résumé :

Le présent document décrit l'offre de Service de pièces de rechange sur site de Cisco.

Le Service de pièces de rechange sur site de Cisco offre des pièces de rechange de marque Cisco (« pièces de rechange ») à titre de réserve sur Vos sites aux fins de remplacement d'un matériel défectueux.

Le Service de pièces de rechange sur site de Cisco vise à s'ajouter à un contrat de Services d'assistance en vigueur pour les Produits Cisco et n'est offert que si les Produits de Votre réseau sont pris en charge par un minimum de Services de maintenance de base tels que les Services Smart Net Total Care et SP Base de Cisco, entre autres Services de base intégrant un Service de remplacement de matériel. Cisco s'engage à fournir le Service de pièces de rechange sur site décrit ci-dessous comme sélectionné et détaillé sur le bon de commande pour lequel Cisco a reçu le paiement correspondant. Cisco fournira un Devis pour les Services (« Devis ») indiquant l'étendue des Services fournis par Cisco et la période pendant laquelle ces Services seront fournis. La période minimale d'abonnement pour le Service de pièces de rechange sur site de Cisco est de trois (3) ans. Pendant cette période, un Service de base admissible doit également être en place pour le réapprovisionnement en pièces de rechange utilisées lors du remplacement du matériel défectueux.

2. Service de pièces de rechange sur site de Cisco

2.1 Responsabilités de Cisco :

En contrepartie des frais de maintenance que Vous avez payés pour le Service, Cisco fournira pour les produits admissibles le Service de pièces de rechange sur site, selon leur disponibilité et Votre admissibilité, comme décrit ci-dessous :

- Point de contact. Désigner un responsable général des opérations logistiques du Service pour jouer le rôle d'interlocuteur principal à Votre égard pour son Service de pièces de rechange sur site.



- Stockage initial. Lors de l'acceptation de Votre Bon de commande, Cisco fournira les pièces de rechange sur le site désigné du Client dans un délai de soixante (60) jours au maximum.
- Trousse de bienvenue. Une trousse de bienvenue indiquant les exigences en matière de site de stockage, le rapport sur les stocks et les procédures de réapprovisionnement en pièces de rechange comme les « RMA à 3 étapes » sera fournie.
- Réapprovisionnement en pièces de rechange. Lorsqu'une pièce de rechange est utilisée pour remplacer le Matériel défectueux, Cisco fournira un Remplacement avancé conformément au Niveau de service dans le cadre du Contrat de service de maintenance existant associé au Matériel défectueux et selon les conditions de la prestation de Service spécifiées dans la Description de service applicable.
- Résiliation. À la résiliation du service, Cisco fournit les instructions d'expédition pour le renvoi des pièces de rechange au dépôt de Cisco.
- Ajustements pour révision. Les ajustements pour révision des pièces de rechange n'entrent pas dans les responsabilités de Cisco dans le cadre de ce Service.
- Stratégie de stockage. Cisco peut Vous donner des conseils quant aux configurations ou aux niveaux appropriés des pièces de rechange, mais elle n'est pas responsable de Votre stratégie de stockage des pièces de rechange.

2.2 Responsabilités du Client :

Critères d'admissibilité préalable au Service :

- Remplir le formulaire sur les critères d'admissibilité préalable au Service de pièces de rechange sur site et le soumettre selon les instructions dudit formulaire. Cisco confirmera l'emplacement et le type ou la quantité de Service demandé, mais Vous êtes le seul responsable de la détermination de ses exigences en matière de réserve et de la stratégie de stockage des pièces de rechange.
 - Confirmer que les Produits, à prendre en charge par le Service, sont couverts par un Contrat de service de maintenance de base. Passer une commande simultanée de Service de maintenance de base en cas d'absence de souscription audit Service.
 - Vous utiliserez les pièces de rechange uniquement pour le matériel défectueux couvert par un Service de maintenance de base.
 - Vous pouvez demander conseil à Cisco sur les configurations ou les niveaux de réserve appropriés, mais Vous êtes le seul responsable de la détermination de Vos exigences en matière de réserve.

Responsabilités opérationnelles :



- Désigner au moins deux (2) interlocuteurs (principal et suppléant) qui peuvent collaborer avec Cisco pour coordonner, planifier et gérer les pièces de rechange.
- Attribuer une salle ou un casier qui répond aux exigences de sécurité et environnementales de Cisco pour le stockage des pièces de rechange, comme définies dans la trousse de bienvenue fournie par Cisco.
- Accepter d'effectuer un inventaire physique des pièces de rechange en stock sur une base trimestrielle et, sur demande, de fournir les résultats au responsable général désigné des opérations logistiques du Service de Cisco.
- Lorsque Vous demandez une unité de remplacement, Vous suivrez le processus de retour spécial à trois étapes ou le processus d'ARM de Cisco.
 - Échange spécial à trois étapes. Si une pièce du stock de pièces de rechange sur site est nécessaire pour remplacer une pièce défectueuse, Vous devez faire une demande d'« ARM à trois étapes », un processus de traitement spécial qui est détaillé dans les exigences du Client en matière de stockage et d'ARM, lesquelles sont incluses dans la trousse de bienvenue fournie par Cisco, avant d'accéder au stock de pièces de rechange sur site afin de garantir la conformité aux réglementations commerciales locales sur l'importation. Les numéros de série des deux pièces, la pièce de rechange utilisée et la pièce défectueuse, doivent être donnés pour le remplacement des pièces.
 - Si le stock de pièces de rechange sur site n'est PAS utilisé et que Vous souhaitez demander une pièce de rechange directement auprès de Cisco, Vous devrez noter le numéro de série de la pièce défectueuse. Les pièces défectueuses doivent être retournées conformément à la [politique d'autorisation de retour de matériel de Cisco pour les retours sous garantie et les contrats d'assistance matérielle](#).
- Vous en informerez rapidement Cisco dans le cas où les pièces de rechange s'avèrent être endommagées ou manquantes.
 - Vous assumerez tous les risques associés ou attribuables aux pièces de rechange lorsqu'elles sont sous Votre soin, Votre garde et Votre contrôle.
 - Vous devez posséder une assurance de biens qui prend en charge le stock des pièces de rechange et qui couvre le coût total de remplacement.
 - À la résiliation du Service, Vous devrez renvoyer les pièces de rechange, conformément aux instructions de Cisco, dans un dépôt de Cisco. Vous serez tenu responsable du paiement des pièces de rechange manquantes ou endommagées au prix courant maximum en vigueur dans les listes de prix Cisco.



3. Droits/vérification

- Vous reconnaissez que Vous ne pouvez utiliser que les pièces de rechange pour lesquelles un paiement correspondant a été versé pour le Service de pièces de rechange sur site et que cette utilisation est réservée aux produits couverts par un contrat de Niveau de service de maintenance de base.
- Cisco se réserve le droit, après un préavis raisonnable, d'effectuer des vérifications sur site ou à distance pour certifier que (i) les pièces de rechange sont placées dans un environnement sécurisé et fermé, (ii) la quantité et l'emplacement sont conformes aux registres de Cisco et (iii) les pièces de rechange sont en bon état et n'ont pas été endommagées. Dans le cas où après vérification, Vous ne Vous êtes pas conformé aux conditions du présent Service, Cisco a le droit de résilier le présent Service et d'exiger le paiement desdites pièces de rechange au prix courant maximum (y compris les pièces de rechange non imputables dans le cadre de ce Service), y compris les intérêts qui sont dus pour tout retard de paiement.